

UNIVERSITI SAINS MALAYSIA

Peperiksaan Semester Pertama
Sidang Akademik 2003/2004

September / Oktober 2003

YBP 324 – KOMUNIKASI DALAM ORGANISASI

Masa : 3 jam

Sila pastikan bahawa kertas peperiksaan ini mengandungi **DUA [2]** muka surat yang bercetak sebelum anda memulakan peperiksaan ini.

Jawab mana-mana **TIGA [3]** soalan.

Sumbangan markah tiap-tiap soalan ialah 100 markah.

1. Kita boleh memperoleh kefahaman mengenai sesebuah organisasi melalui penelitian terhadap struktur organisasi berkenaan. Struktur organisasi merangkumi dimensi-dimensi berikut iaitu kompleksiti, formalisasi, dan kepusatan. Berasaskan satu contoh organisasi yang tertentu, jawab soalan-soalan berikut:
 - a. Jelaskan darjah kompleksiti, formalisasi dan kepusatan dalam organisasi yang anda telah dikenalpasti itu.
 - b. Bincangkan pengaruh dimensi kompleksiti terhadap proses komunikasi formal dan informal dalam organisasi tersebut.
2. Teknologi baru khususnya teknologi komunikasi maklumat semakin memainkan peranan yang penting dalam sesebuah organisasi.
 - a. Bincangkan ciri-ciri teknologi komunikasi maklumat. Apakah kebaikannya kepada sesebuah organisasi?
 - b. Bincangkan Model Kekayaan Media [*Media Richness Model*] oleh Daft & Langel [1986] dan kegunaannya dalam proses komunikasi organisasi.

3. Ketegangan [*stress*] dan kelusuhan [*burnout*] sudah menjadi satu kebiasaan dalam kehidupan keorganisasian yang boleh menimbulkan banyak masalah kepada ahli organisasi dan kepada organisasi.
 - a. Kenalpasti dan jelaskan punca-punca ketegangan dan kelusuhan. Apakah kesan kelusuhan kepada ahli organisasi?
 - b. Bincangkan strategi komunikasi untuk mengurus kelusuhan dalam organisasi.
4. Kepimpinan dalam organisasi adalah penting kerana ia bertujuan untuk mewujudkan, mengekalkan serta meningkatkan motivasi pekerja.
 - a. Bincangkan dan bandingkan kajian kepimpinan berasaskan Pendekatan Stail kepimpinan dan Pendekatan Situasi dengan contoh-contoh yang sesuai.
 - b. Dengan merujuk kepada teori Hierarki Keperluan Maslow, bincangkan bagaimana pemimpin dalam sesebuah organisasi boleh meningkatkan motivasi pekerja-pekerjanya.